

総合スポーツゾーン東エリア整備運営事業

モニタリング及び減額措置等

平成28年4月26日

栃 木 県

## 目 次

1	総則	1
(1)	基本的な考え方	1
(2)	モニタリングの方法	1
(3)	改善要求措置の方法	1
2	各業務等に係る確認方法	3
(1)	設計・建設に係る確認方法	3
(2)	開業準備に係る確認方法	4
(3)	運営・維持管理に係る確認方法	5
(4)	経営管理に係る確認方法	6
3	減額又は罰則点の付与	7
(1)	要求水準の未達成による減額	7
(2)	開業準備及び運営・維持管理の対価に係る減額又は罰則点の付与方法	7
(3)	減額以外の損害賠償	9
4	事業終了時に係るモニタリング	9
(1)	モニタリングの方法	9
(2)	確認方法	9
(3)	契約の解除	10

## 1 総則

### (1) 基本的な考え方

#### ア モニタリングの基本的考え方

事業期間を通じて適正かつ確実に事業が遂行されるよう、事業者が実施する各業務の実施状況及び経営管理の状況について、事業者自らが確認及び管理するとともに、県がこれをモニタリングし、要求水準を達成していること及び達成しないおそれがないことを確認する。

#### イ 改善要求等の措置の基本的考え方

県は、モニタリングを実施した結果、事業者の責めに帰す事由により、業績等が要求水準を達していない、又は達成しないおそれがあると判断した場合は、事業者に対して、改善勧告、サービス購入費の減額、契約解除等の改善要求措置を講ずる。

### (2) モニタリングの方法

ア 事業者は、適正かつ確実に事業を遂行するため、事業契約又は要求水準に基づき、業務の実施方法、工程、実施状況の確認方法、確認時期等を示した計画書を作成し、県に提出して確認を受ける。

イ 事業者は、上記アの計画に基づき業務を実施するとともに、自らの業務実施内容が要求水準を達成していることを確認する。

ウ 事業者は、事業契約又は要求水準に定められる書類を所定の時期までに県に提出し、上記イによる確認の状況を報告する。

エ 県は、事業者の報告に基づき、事業者の各業務の実施内容が要求水準を達成していることを確認する。

オ 県によるモニタリングについては、上記ウの事業者の提出する書類のうち、「2 各業務等に係る確認方法」に示す書類による確認を基本とし、必要に応じて実地における確認を行う。

### (3) 改善要求措置の方法

#### ア 改善勧告及び改善・復旧の措置

##### (ア) 改善勧告

県は、モニタリングの結果、事業者の責めに帰すべき事由により、各業務の実施内容が要求水準を達成していない、又は達成しないおそれがあると判断した場合は、事業者に対して、直ちに改善及び復旧を図るよう改善勧告を行う。

##### (イ) 改善・復旧計画書の作成及び確認

事業者は、改善勧告に基づき、次に掲げる事項について示した改善・復旧計画書を作成して、改善勧告を受けた日から14日以内に県に提出する。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・業務不履行の内容及び原因</li><li>・業務不履行の状況を改善及び復旧する具体的な方法、期限及び責任者</li><li>・事業の実施体制及び実施計画等についての必要な改善策</li></ul> |
|---|

県は、事業者が提出した改善・復旧計画書の内容が、業務不履行の状況を改善及び復旧できる合理的なものであることを確認する。なお、県は、その内容が、業務不履行の

状況を改善及び復旧できるものとなっていない、又は合理的でないと判断した場合、改善・復旧計画書の変更及び再提出を求めることができるものとする。

ただし、業務不履行の改善に緊急を要し、応急処置等を行うことが合理的と判断した場合については、上記によらず、事業者は自らの責任において適切に応急処置等を行うものとし、これを県に報告する。

#### (ウ) 改善・復旧の措置及び確認

事業者は、改善・復旧計画書に基づき、業務を実施する企業に対して適切に指導等を行いつつ、直ちに改善及び復旧を図り、県に報告する。県は、事業者からの報告を受け、改善及び復旧が図られたことを確認する。

#### (エ) 再改善勧告

改善・復旧計画書が提出されない場合、改善・復旧計画書に定められた期限までに改善及び復旧が図られたことが確認できない場合等は、再度上記（ア）の改善勧告を行う。

### イ 支払の減額措置

改善勧告を行った場合は、県は、サービス対価の減額又は罰則点の付与の措置を講ずる。詳細な減額方法及び罰則点の付与方法は、「3 減額又は罰則点の付与」に示すとおりとする。

### ウ 各業務を実施する企業の変更

改善勧告を複数回繰り返しても、業務不履行の状況を改善及び復旧することが明らかに困難であると判断した場合、県は、事業者との協議により、業務不履行となっている業務を実施する企業の変更を求めることができるものとする。

### エ 契約解除

改善勧告を複数回繰り返しても、業務不履行の状況を改善及び復旧することが明らかに困難であると判断した場合、県は、事業者の債務不履行と判断して、契約を解除できるものとする。

## 2 各業務等に係る確認方法

### (1) 設計・建設に係る確認方法

#### ア 基本的な考え方

設計・建設に係るモニタリングは、要求水準の確保を図るために各業務が適切に実施されているかどうかを、各業務の責任者が要求水準に基づき業務の管理及び確認を行った上で、事業者は自らにより確認し、県はその報告に基づき確認を行う。その手順は、「1 (2) モニタリングの方法」による。

事業者は、各業務の履行について要求水準確認計画書による確認を行うとともに、設計・建設業務の履行に伴って作成する各提出書類及び実際の施工状況を基に要求水準を満たしているかどうかの確認を行い、要求水準確認報告書を作成し、県に提出するとともに、報告を行う。

県は事業者の報告に基づき確認を行うことを基本とし、要求水準確認報告書、各提出書類及び実際の施工状況を基に、要求水準の内容を満たしているかどうかの確認を行う。

また、県は必要と判断した場合は、施工状況の重点的な確認を行う場合がある。

#### イ 書類による確認

事業者は、下記の書類を、それぞれの提出時期までに県に提出し、要求水準の達成状況について確認を受ける。

##### (ア) 要求水準確認計画書・同報告書

提出書類	提出時期
要求水準確認計画書	設計業務の着手前
要求水準確認報告書	基本設計完了時 実施設計完了時 竣工時

なお、要求水準確認計画書・同報告書の作成は、事業契約に定めるとおり各業務につき関係法令に基づく責任を負う者が実施するものとするが、事業者はこれを提出し包括的な責任を負う。

##### (イ) 各提出書類

提出書類	提出時期
全体スケジュール表	事業契約締結後速やかに
事前調査要領書	事前調査着手前
事前調査報告書、敷地高低測量図	事前調査完了後
設計計画書	設計の着手前
基本設計図書	基本設計完了時
実施設計図書	実施設計完了時
施工計画書等	建設工事着工前
工事監理報告書（月報）	毎月
竣工図書等	竣工確認時

## ウ 中間確認

県は、以下に示す事情により、施工品質の確保のために重要と判断した場合は、施工の各段階で、品質等について設計図書又は要求水準確認計画書に従っているかどうか又は要求水準を満たしているかの確認（以下「中間確認」という。）を行う。

- (ア) 要求水準を満たさないことが完成検査時点で発見することが困難である場合
- (イ) 完成検査時点において要求水準書を満たしていないことが発見されたとしてもその修補を行うことが経済的・時間的・技術的に極めて困難である場合

なお、県は、必要に応じて、施工部分を最小限度破壊し、品質・性能の確認を行うことができる。その確認及び復旧に係る費用は、事業者の負担とする。

## エ 実地における確認

工事の特に重要な工程その他県が必要と認める時は、県は実地における確認を行う。

### (2) 開業準備に係る確認方法

#### ア 日常の確認等（開館準備期間中の運営・維持管理業務に限る）

##### (ア) 事業者による確認

- ・ 毎日自らの責任により従業者の業務遂行状況及び要求水準達成状況について確認を行う。
- ・ 確認結果に基づき、業務日誌を毎日記入し、月ごとにとりまとめて県に提出する。
- ・ 法定の点検記録・測定記録を行い、県に提出する。
- ・ 業務不履行があった場合、「重大な事象」が発生した場合又は従業者等から苦情があった場合には県に直ちに報告する。

##### (イ) 県によるモニタリング

- ・ 業務遂行状況について、事業者の提出した業務日誌その他事業者からの報告及び従業者等からの直接の苦情に基づき確認する。
- ・ 従業者等から直接に苦情があった場合には、これを事業者に通知する。

## イ 定期の確認等

事業者は、開業準備業務計画書を作成し、それに基づく従業者の業務遂行状況及び要求水準達成状況を自ら確認の上、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに県に提出して確認を受ける。

提出書類	提出時期
開業準備業務計画書	本施設の基本設計に着手する前
開業準備業務報告書	・ 日報及び月報：当該月の翌月 10 日まで ・ 四半期報：当該四半期の翌月 10 日まで ・ 年度総括報：翌年度の 5 月末まで

## ウ 随時モニタリング

県は、従業者等からの苦情があった場合その他県が必要と判断した場合は、随時に、業務遂行状況について、事業者から必要な報告を求める。

## エ 実地における確認

アからウまでのモニタリングの実施にあたり、県が必要と認めるときは、県は実地にお

ける確認を行う。事業者は県の実地における確認に必要な協力を行う。

### (3) 運営・維持管理に係る確認方法

#### ア 日常の確認等

##### (ア) 事業者による確認

- ・ 毎日自らの責任により従業員の業務遂行状況及び要求水準達成状況について確認を行う。
- ・ 確認結果に基づき、業務日誌を毎日記入し、月ごとにとりまとめて県に提出する。
- ・ 法定の点検記録・測定記録を行い、県に提出する。
- ・ 業務不履行があった場合、「重大な事象」が発生した場合又は従業員若しくは利用者等から苦情があった場合には県に直ちに報告する。

##### (イ) 県によるモニタリング

- ・ 業務遂行状況について、事業者の提出した業務日誌その他事業者からの報告及び従業員等からの直接の苦情に基づき確認する。
- ・ 従業員及び利用者等から直接に苦情があった場合には、これを事業者に通知する。

#### イ 定期の確認等

事業者は、業務計画書を作成し、それに基づく従事職員の業務遂行状況及び要求水準達成状況を自ら確認の上、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに県に提出して確認を受ける。

提出書類	提出時期
業務計画書	基本計画 : 運営・維持管理業務開始の6か月前まで 年度実施計画 : 各年度の業務着手まで
業務報告書	・ 日報及び月報 : 当該月の翌月10日まで ・ 四半期報 : 当該四半期の翌月10日まで ・ 年度総括報 : 翌年度の5月末まで

#### ウ 随時モニタリング

県は、従業員等からの苦情があった場合その他県が必要と判断した場合は、随時に、業務遂行状況について、事業者から必要な報告を求める。

#### エ 実地における確認

アからウまでのモニタリングの実施にあたり、県が必要と認めるときは、県は実地における確認を行う。事業者は県の実地における確認に必要な協力を行う。

#### (4) 経営管理に係る確認方法

##### ア 書類による確認

事業者は、次表の提出書類を、それぞれの提出時期までに県に提出して確認を受ける。  
なお、県は事業の実施に重大な悪影響を与えるおそれがあるなど、必要に応じて追加の財務状況等に係る書類の提出、報告を求めることができる。

提出書類	提出時期
事業者の定款の写し	事業契約の締結後 7 日以内 定款の変更後 7 日以内
株主名簿の写し	事業契約の締結後 7 日以内 株主名簿の変更後 7 日以内
実施体制図	事業契約の締結後 7 日以内 実施体制の変更後 7 日以内
事業者が締結する契約又は覚書の一覧 (保険契約の一覧を含む)	事業契約の締結後 7 日以内 一覧に変更が生じてから 7 日以内
事業者が締結する契約又は覚書等の写し (保険契約を含む)	契約又は覚書等の締結予定日又は変更予 定日の 14 日前まで 締結又は変更後 14 日以内
株主総会の資料及び議事録又は議事要旨	株主総会の会日から 14 日以内
取締役会の資料及び議事録又は議事要旨	取締役会の会日から 14 日以内
各事業年度における会社法第 435 条第 2 項 に定められる計算書類及びその附属明細書 類並びにこれらの根拠資料及びこれらの計 算書類と事業者の事業収支計画の対応関係 の説明資料	定時株主総会の会日から 14 日以内
各事業年度の上半期に係る上記 viii に準じた 資料	各事業年度の 11 月 30 日まで

##### イ 聞き取り等による確認

県は、書類による確認を行った結果、必要と判断した場合は、専門家等による聞き取り調査を実施することができるものとする。



### 3 減額又は罰則点の付与

#### (1) 要求水準の未達成による減額

要求水準が達成できないことが明らかとなった場合、県は、別添資料1「サービス購入費の算定及び支払方法等」に基づき提出されている当該時点のサービス購入費の内訳表に基づき、当該部分のサービス購入費の減額又は違約金の請求を行う。

#### ア 施設整備に係る要求水準の未達成による減額

施設整備に係る要求水準が、改善勧告及び改善・復旧の措置を講じてもなお達成されないことが明らかになった場合は、当該時点のサービス購入費の内訳表に基づき、当該部分に係る施設整備費を減額又は違約金の請求をできるものとする。なお、当該内容に係る運営・維持管理の対価もあわせて減額できるものとする。

#### イ 開業準備、運営・維持管理、経営管理に係る要求水準の未達成による減額

開業準備、運営・維持管理、経営管理に係る要求水準が、当該業務の開始前に達成されないことが明らかになった場合又は当該業務の開始後に改善勧告及び改善・復旧の措置を講じてもなお達成されないことが明らかになった場合は、当該時点のサービス購入費の内訳表に基づき、当該内容に係る開業準備、運営・維持管理の対価を減額することができる。

#### (2) 開業準備及び運営・維持管理の対価に係る減額又は罰則点の付与方法

##### ア 基本的な考え方

県は、モニタリングの実施により、事業者の実施する業務が要求水準を達成していないことを確認した場合は、罰則点を付与する。付与された罰則点を加算し、支払時期に応じた3か月間の罰則点が一定値に達した場合に、サービス購入費の減額を行う。

##### イ 減額算定及び罰則点付与のための区分

減額算定及び罰則点の付与は、下表の支払区分ごとに行う。

支払区分	構成される費用の内容
サービス購入費B (開業準備費)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○開業準備に関する業務に要する費用</li> <li>○プール公認取得申請業務に要する費用</li> </ul>
サービス購入費C-1 (運営・維持管理業務費)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○総合管理業務に要する費用</li> <li>○広報・PR業務に要する費用</li> <li>○スポーツ・健康づくり事業等運営業務に要する費用</li> <li>○トレーニング指導業務に要する費用</li> <li>○プール監視等業務に要する費用</li> <li>○プールの水質等衛生管理業務に要する費用</li> <li>○プール公認更新申請業務に要する費用</li> <li>○事業期間終了時の引継業務に要する費用</li> <li>○建築物保守管理業務に要する費用</li> <li>○建築設備保守管理業務に要する費用</li> <li>○備品等保守管理業務に要する費用</li> <li>○外構施設保守管理業務に要する費用</li> <li>○植栽管理業務に要する費用</li> <li>○環境衛生管理業務に要する費用</li> <li>○清掃業務に要する費用</li> <li>○警備業務に要する費用</li> <li>○体育館分館（既存施設）の修繕及び備品購入等に関する業務に要する費用</li> </ul>

	○駐車場管理業務に要する費用 ○駐輪場管理業務に要する費用
C-2 (修繕・更新業務費)	○修繕・更新業務に要する費用
C-3 (その他費用)	○S P Cの運営経費 ○法人税等法人の利益に対してかかる税金及びS P Cの税引後利益 ○その他運営業務及び維持管理業務に関して必要となる費用

## ウ 要求水準を達成していないとされる事象

要求水準を達成していないとされる場合とは、以下に示す(ア)及び(イ)とし、その具体的な事業は、下表に示すとおりとする。

(ア) 本施設を利用する上で明らかに重大な支障がある場合

(イ) 本施設を利用することはできるが、明らかに利便性を欠く場合

業務	(ア) 重大な支障がある場合	(イ) 利便性を欠く場合
共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務放棄</li> <li>・故意に県との連絡を行わない（長期にわたる連絡不通等）</li> <li>・県からの指導・指示に従わない</li> <li>・虚偽の報告</li> <li>・法令違反</li> <li>・不衛生状態の放置</li> <li>・個人情報情報の漏えい、改ざん、滅失、き損等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の怠慢</li> <li>・利用者等への対応不備</li> <li>・業務報告の不備、遅延</li> <li>・施設の一部又は事業の一部が利用できない</li> <li>・関係者への連絡の不備（利用者への不通知等）</li> </ul>
開業準備業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予約システムの不備の放置</li> <li>・事前広報活動、開業前利用受付業務への未対応</li> <li>・開館記念式典及び内覧会並びに開館記念イベント人身事故の発生等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開業準備業務の不備</li> </ul>
運営・維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営業務の不備による人身事故の発生</li> <li>・利用者等からの苦情の放置</li> <li>・定期点検の未実施</li> <li>・故障等の放置</li> <li>・故障等の放置に起因する人身事故の発生</li> <li>・業務の故意の放棄（水準未達の状態の長時間にわたる放置を含む）</li> <li>・災害時の未稼働</li> <li>・衛生状況の悪化等により利用者へに重大な影響を及ぼす事態の発生等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運営業務の不備</li> <li>・維持管理業務の不備</li> <li>・保全上必要な修理等の未実施</li> </ul>
修繕・更新業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画に基づく修繕・更新業務の未実施等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕・更新業務の不備</li> </ul>
その他（経営管理）	(共通を参照)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営管理の不備</li> </ul>

## エ 罰則点の付与方法

県は、モニタリングの実施の結果、要求水準が達成されていないと判断した場合、各支払区分に対応する罰則点を下表の基準により算定し、事業者へに通知する。なお、1つの事象が複数の支払区分に係る場合には、該当する支払区分すべてについての罰則点を付

与する。

ただし、要求水準を達成していないとされる場合であっても、やむを得ない事由による場合で、かつ事前に県に連絡があった場合、明らかに事業者の責めに帰さない事由による場合、罰則点は付与しない。

事象	罰則点	
	(ア) 重大な支障がある場合	人命に多大な影響を及ぼす場合
個人情報等機密事項の漏えいに関する場合		80点
上記以外の場合		20点
(イ) 利便性を欠く場合		5点

#### オ サービス購入費の減額

サービス購入費の支払に際しては、四半期分の罰則点の合計を計算し、下表にしたがって減額割合を定め、上記イに示した支払区分ごとに減額を行う。

当該四半期分の罰則点は、当該期間のモニタリングにのみ用いることとし、次の期間に持ち越さない。なお、期間途中において事業者が担当する企業を変更しても、当該期間の罰則点は消滅しない。

四半期の罰則点の合計	支払区分ごとの減額割合
100点以上	100%減額
60点以上100点未満	1ポイントにつき0.6%減額(36%~59.4%の減額)
20点以上60点未満	1ポイントにつき0.3%減額(6%~18%の減額)
20点未満	0%(減額なし)

#### (3) 減額以外の損害賠償

県は、上記(1)又は(2)による減額とは別に、業務不履行に伴う損害賠償を事業者に請求することができる。

## 4 事業終了時に係るモニタリング

### (1) モニタリングの方法

ア 事業者は、運営開始から10年を経過した時点で大規模修繕の必要な箇所についての長期修繕計画を策定して県に提出する。

イ 事業者は、事業終了2年前には、施設の状況についてチェック・評価し、報告書を県に提出する。

ウ 県は、上記ア、イの内容について確認を行う。

エ 事業者は、要求水準を満たすよう、事業終了時まで、必要な修繕を行う。

### (2) 確認方法

#### ア 書類による確認

事業者は、次表の提出書類を、それぞれの提出期限までに県に提出して確認を受ける。

提出書類	提出時期
長期修繕計画	運営開始から10年を経過した日の属する事業年度末
施設状況調査報告書	事業終了後の1年前、事業終了時
各種台帳等	事業終了時
その他県が求める書類	事業終了時、随時

#### イ 実地における確認

県は施設の現況が、上記アのとおりであるかどうか実地における確認を行う。事業者は、県の実地における確認に必要な協力を行う。

#### (3) 契約の解除

事業終了時までの間に改善が確認されない場合、県は事業者の債務不履行と判断して契約を解除するものとする。